

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA
RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

EDO RIAUNAL AUDI

B.100.020.046

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2006**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LEMBAGA KBIH ARMINA DI MALANG

Yang ditulis oleh :

Nama : Taufiq Isma'il

NIM : B.100.020.035

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Penandatanganan berpendapat bahwa usulan penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima:

Surakarta, 2006

Pembimbing Utama

(Edy Purwo Saputro, SE, M.Si.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs. H. Syamsudin, MM)

MOTTO

*Apabila kamu merasa gagal dalam melakukan suatu hal, janganlah kamu putus asa, karena kegagalan adalah kesuksesan yang tertunda.
(Tam-Tam, 2006).*

*Janganlah mencari nilai yang terbaik dalam Ujian, tetapi carilah apa yang sebenarnya terkandung di dalamnya.
(Tam-Tam, 2006).*

*Kesuksesan dalam belajar bukanlah semata-mata karena kecerdasan, akan tetapi juga karena besarnya kemampuan dan kesungguhan hati.
(Tam-Tam, 2006).*

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati Kupersembahkan karya ini untuk:

- 1. Ibunda tercinta yang selalu kuhormati dan kusayangi, terima kasih atas semua dorongan, bimbingan, petunjuk, nasehat-nasehat serta doa restu yang telah diberikan kepada ananda selama ini.*
- 2. Almarhum Bapak, semoga mendapat tempat yang mulia di sisi Allah SWT.*
- 3. Kakakku tercinta, Iwan Setiawan Nugroho, semoga sukses selalu.*
- 4. Almamaterku tercinta.*

TERIMA KASIH

Pertama, puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih, Maha Penyayang, dan Maha segala-Nya, yang telah memberikan Rahmad dan Hidayah-Nya demi kelancaran dan kesuksesan yang penulis raih selama ini.

Ibunda tercinta yang selalu senantiasa menuntun, membimbing, dan mendoakan ananda, mengajari bagaimana arti dari hidup dan kehidupan.

Dosen Pembimbingku Bapak Edy Purwo Saputro, SE, M.Si, terima kasih atas semua bimbingannya selama ini, hingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik, dan lancar, semoga apa yang bapak berikan semua dapat bermanfaat.

Buat Kakakku Iwan, semoga sukses selalu dalam melakukan segala hal, dan berhasil meraih cita-cita yang diimpikan serta mudah-mudahan selalu dalam lindungan-Nya.

Teman-teman seperjuanganku: Randy, Agung, Arif, Wahyu yang telah membantu banyak hal (Ayo kapan menyusul ...?); Anak-anak F-4: Defita, Catrina, Untari, Tewe (jangan lupa sama aku ...!!!); Kakak beradik manajemen kelas A: Novi dan Itak (yang rukun-rukun aja ya ???); Buat gerombolan tongkrongan PKU; Rossy, Randy, Risman, Anas, Aan (maafin aku ya, soalnya aku ndak pernah lagi kumpul-kumpul ...) Buat De-dek yang selalu dekat dihatiku, Makasih atas kasih sayangnya, kebersamaan yang diberikan selama ini, semoga kita tetap bersama selamanya.

Teman-teman Manajemen Kelas A Angkatan 2002, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini. Aku adalah bagian dari kalian dan dari kalian aku banyak mendapatkan hal baru; kebersamaan, kesetiakawanan, keceriaan, solidaritas, canda, dan persahabatan.

Buat dosen-dosenku, tanpa anda semua tak ada artinya, semoga dengan ilmu yang telah anda berikan dapat bermanfaat buat aku sendiri, bangsa, negara, agama, dalam menyongsong masa depan dan cita-citaku.

Untuk semua keluarga besar di Malang; Pakde, Budhe (Makasih atas semua kebaikannya, aku merasa berhutang budi dan belum bisa membalasnya ...); Mas Ishaq, Mas Azis, Mbak Azizah, Mbak Indriya, Mbak Yeny (maafin aku ya ...? Bila selama di Malang tingkah laku saya kurang enak ...); Mas KhorIQ (makasih atas kamarnya yang aku pinjam ...); Mas Andre (makasih atas pencarian data-datanya dan makasih juga atas pemberian pulsanya), Mas Tegoeh (makasih atas bantuan olah datanya), Mas Ghoib (makasih atas bantuannya nyebar kuesionernya), dan terakhir buat si kecil Faiz (Kamu jangan takut ama aku lagi ya ...?).

My Indian Car (H 139 DA) yang selalu setia dan menjadi saksi dalam menemani setiap langkah kehidupanku dan setia mengantarku kemana saja baik dalam keadaan panas maupun hujan.

Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang diberikan kepada penulis hingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan baik.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LEMBAGA KBIH ARMINA DI MALANG” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Strata 1 (S₁) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. H. Syamsudin, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorrobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Edy Purwo Saputro, SE, M.Si., selaku Pembimbing Utama yang penuh kesabaran memberikan petunjuk dan pengarahan sehingga skripsi ini bisa selesai.
4. Ibu Dra. Mabruroh, MM, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama studi.

5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
6. Segenap staf dan karyawan Fakultas ekonomi yang telah memberikan banyak kemudahan dan bantuannya.
7. Ibu dan Kakak atas nasehat dan dorongan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Drs. H. Awis Ahmad Wisono selaku ketua Lembaga KBIH Armina Malang yang telah memberikan izin penelitian dan membantu memberikan data-tata sampai terwujudnya skripsi ini.
9. Semua keluarga besar di Malang yang telah mau membantu dalam pembuatan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada akhirnya penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan yang ada, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dan mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan tentu bagi penulis sendiri.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Mei 2006

Penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAKSI	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Skripsi	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep <i>Total Quality Service</i>	7
B. Pengertian Kualitas	9
C. Kualitas Pelayanan	10

	D. Pengertian, Klasifikasi, Karakteristik dan Proses Jasa ...	12
	E. Perilaku Konsumen	17
	F. Kepuasan Konsumen	19
	G. Pengukuran Kepuasan Konsumen	21
	H. Penelitian Terdahulu	23
	I. Hipotesis	28
BAB	III METODE PENELITIAN	
	A. Kerangka Penelitian.....	29
	B. Data dan Sumber Data	30
	C. Populasi dan Sampel	31
	D. Teknik Pengumpulan Data	32
	E. Variabel-variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
	F. Metode Analisis Data	33
BAB	IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Lembaga KBIH Armina.....	40
	B. Analisis Data dan Pembahasan.....	49
BAB	V PENUTUP	
	A. Simpulan	64
	B. Keterbatasan Penelitian	67
	C. Saran-saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Umur	49
Tabel 4.2. Deskripsi Responden menurut Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.4. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.5. Deskripsi Responden berdasarkan Tempat Tinggal	51
Tabel 4.6. Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner (Harapan)	52
Tabel 4.7. Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner (Kinerja)	53
Tabel 4.8. Rekapitulasi Uji Validitas Kuesioner (Kepuasan)	54
Tabel 4.9. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas (Harapan Konsumen)	55
Tabel 4.10. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas (Kinerja)	55
Tabel 4.11. Dimensi <i>Tengible</i>	56
Tabel 4.12. Dimensi <i>Reliability</i>	56
Tabel 4.13. Dimensi <i>Responseveness</i>	57
Tabel 4.14. Dimensi <i>Assurance</i>	57
Tabel 4.15. Dimensi <i>Empathy</i>	58
Tabel 4.16. Kesenjangan antara Harapan konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Dengan persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima per dimensi	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Lembaga KBIH “Armina” di Malang ...	44

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian: 1) Mengetahui kesenjangan/gap antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen pada Lembaga KBIH Armina di Malang; 2) Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga KBIH Armina di Malang; 3) Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Hipotesis dalam penelitian ini: 1) Diduga terdapat kesenjangan/gap antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen pada Lembaga KBIH Armina di Malang; 2) Diduga terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan konsumen pada Lembaga KBIH Armina di Malang; 3) Diduga ada dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa KBIH Armina di Malang. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden para pemakai jasa di KBIH Armina di Malang. Teknik pengambilan sampel dengan metode purposive sampling dan convenience sampling. Adapun alat analisis yang digunakan adalah: uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, uji *Gap*, regresi berganda, uji t, dan uji F.

Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan : **1)** Hasil perhitungan gap diketahui bahwa: a) Dimensi *tangible* atau fasilitas fisik menunjukkan bahwa gap atau kesenjangan berdasarkan penilaian konsumen sebesar $-0,320$; b) Dimensi *reliability* atau keandalan menunjukkan bahwa gap atau kesenjangan berdasarkan penilaian konsumen sebesar $0,180$; c) Dimensi *responseveness* atau daya tanggap menunjukkan bahwa gap atau kesenjangan berdasarkan penilaian konsumen sebesar $-0,020$; d) Dimensi *assurance* atau jaminan menunjukkan bahwa gap atau kesenjangan berdasarkan penilaian konsumen sebesar $-0,080$; e) Dimensi *empathy* atau empati menunjukkan bahwa gap atau kesenjangan berdasarkan penilaian konsumen sebesar $-0,070$. **2)** Dari hasil perhitungan uji t terlihat bahwa kelima variabel tersebut, ternyata variabel *tangible* (X_1) sebesar $1,740$ dan diketahui t_{tabel} sebesar $0,025 : 100 - 5 = 1,96$ ($t_{hitung} \leq t_{tabel}$), atau nilai $t_{signifikan}$ sebesar $0,085$ ($t_{signifikan} > 0,05$), dengan demikian *tangible* (X_1) terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Untuk variabel *reliability* (X_2) $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau nilai $t_{signifikan}$ sebesar $0,001$ ($t_{signifikan} < 0,05$), sehingga variabel *reliability* (X_2) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Untuk variabel *responseveness* (X_3) diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau nilai $t_{signifikan}$ sebesar $0,003$ ($t_{signifikan} < 0,05$), maka variabel *responseveness* (X_3) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Untuk variabel *assurance* (X_4) diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau nilai $t_{signifikan}$ sebesar $0,012$ ($t_{signifikan} < 0,05$), sehingga *assurance* (X_4) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Untuk variabel *empathy* (X_5) diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau nilai $t_{signifikan}$ sebesar $0,014$ ($t_{signifikan} < 0,05$), dengan *empathy* (X_5) terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y); **3)** Dari hasil uji F dengan *level of significant* sebesar $0,05$, diperoleh F_{hit} $11,622$. F_{tabel} sebesar $0,05 : 5 : 10 - 5 - 1 = 2,29$ ($F_{hitung} > F_{tabel}$), atau terlihat nilai probabilitas $0,000$. Dengan demikian terbukti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari dimensi *servqual* yaitu *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responseveness* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Empathy* (X_5) secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pembimbing II

Surakarta, 2006

Pembimbing I

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. H. Syamsudin, MM)